

ESTRATEGIAS

PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO “LOS PEPES”
DE LA PARROQUIA LUZ DE AMÉRICA**STRATEGIES FOR THE TOURISM DEVELOPMENT OF THE “LOS PEPES” SPA
IN THE LUZ DE AMÉRICA PARISH**Ángela Verónica Paredes Núñez¹E-mail: ua.angelaparedes@uniandes.edu.ecORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6889-8695>Aníbal Fernando Franco Pérez¹E-mail: us.anibalfranco@uniandes.edu.ecORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1237-4627>¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato, Ecuador.**Cita sugerida (APA, séptima edición)**Paredes Núñez, A. V., Franco Pérez, A. F. (2023). Estrategias para el desarrollo turístico del balneario “Los Pepes” de la parroquia Luz de América. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 219-227.**RESUMEN**

Incentivar el desarrollo del turismo en comunidades rurales, reviste una gran importancia, tanto desde el punto de vista económico como social, para el desarrollo de Ecuador. Por ello se propone como objetivo de la investigación: crear estrategias para el desarrollo turístico del balneario “Los Pepes” de la parroquia Luz de América, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Como parte del marco metodológico y diagnóstico, se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos de investigación para llevar a cabo una práctica de campo, de orden teórico y empírico, como resultado se obtuvo un análisis del entorno interno y externo del balneario “Los Pepes”, empleando los análisis PESTEL y DAFO, se propusieron estrategias para el desarrollo turístico y la aplicación del método AHP de Saaty, permitió la jerarquización de las estrategias propuestas, definiéndose como la de mayor nivel jerárquico, por lo que debe ser desarrollada en primer lugar, el plan de capacitación para el personal del establecimiento, seguido del diseño de señaléticas y por último la publicidad impresa, y digital.

Palabras clave: Turismo rural, estrategias de desarrollo, AHP de Saaty.**ABSTRACT**

Encouraging the development of tourism in rural communities is of great importance, both from the economic and social point of view, for the development of Ecuador. For this reason, the objective of the research is to create strategies for the tourist development of the “Los Pepes” spa in the Luz de América parish, Santo Domingo de los Tsáchilas province. As part of the methodological and diagnostic framework, research methods, techniques and instruments were used to carry out a theoretical and empirical field practice, as a result an analysis of the internal and external environment of the “Los Pepes” spa was obtained. Using the PESTEL and SWOT analysis, strategies were proposed for tourism development and the application of Saaty’s AHP method, allowed the hierarchization of the proposed strategies, being defined as the one with the highest hierarchical level, so it must be developed first, the training plan for establishment staff, followed by signage design and finally print and digital advertising.

Keywords: Rural tourism, development strategies, AHP de Saaty.

INTRODUCCIÓN

Ecuador se encuentra entre uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo, debido a su extraordinaria ubicación global, lo cual ha permitido dividir consecutivamente su territorio en 4 regiones naturales: Costa, Sierra, Amazonia e Insular, lo cual ha otorgado al país una gran riqueza tanto natural como cultural, lo cual se ha convertido en un factor importante para el turismo. Ecuador cuenta con 24 provincias entre ellas se encuentra Santo Domingo de los Tsáchilas, ésta forma parte de la Región Costa, históricamente conocida como provincia de los Yumbos, su territorio se encuentra en la zona del Trópico Húmedo, la provincia toma su nombre de los Tsáchilas por la etnia ancestral, el cantón Santo Domingo es la cuarta ciudad más poblada del Ecuador, y es considerada como una ciudad de paso ya que por ella se transita obligatoriamente para trasladarse entre Costa y Sierra.

La provincia de Santo Domingo tiene como grupo autóctono a la cultura Tsáchila que se encuentran asentadas en 7 comunidades como: Poste, Peripa, Otongo, Chiguilpe, Los Naranjos, El Búa y Congoma. Esta comunidad se dedica a la actividad turística por ello se busca analizar las costumbres y tradiciones ancestrales para el desarrollo turístico de la zona, pues sin duda alguna esta comuna posee una diversidad de atractivos naturales y culturales que los destaca como una de las etnias autóctonas más llamativas del Ecuador por su colorida vestimenta y distintas costumbres (Gutiérrez, 2022).

Es importante mencionar que el turismo rural, considerándolo como un exponente fundamental de la nueva modalidad turística, se ha vuelto clave para el desarrollo social y económico en las comunidades en las cuales se realiza y que asegura un ingreso adicional proveniente de la actividad turística que se oferta. Hay que rescatar que dicha actividad ha generado también el fortalecimiento de las diversas labores tradicionales que se realizan en la cotidianidad de los pueblos (Garzón, 2022).

El balneario “Los Pepes” fue creado el 30 de diciembre del 2017 perteneciente al señor José Intriago y se encuentra ubicado en el Km 16 de la vía Quevedo margen izquierdo, este establecimiento fue creado con el fin de dar diversión al público y para el disfrute del tiempo libre. Como resultado de su situación geográfica, se considera al Ecuador un país favorecido, debido a que cuenta con una única y diversa gama de riquezas naturales y culturales, en la Costa, los Andes, la Amazonía e Islas Galápagos, englobando de esta forma cuatro ambientes en uno, la cual es una característica muy conocida a nivel mundial (Yoon & Lee, 2023).

Las comunidades, en especial los Tsáchilas, poseen muchos conocimientos que han sido implementados de manera empírica y que momento de generar turismo deben orientarse a cubrir las necesidades de los turistas que llegan de diferentes lugares del país y también del extranjero. Es necesario articular los conocimientos indígenas y los occidentales, respetando y considerando toda la vasta y rica información que la sociedad indígena posee (Morán et al., 2020).

Ecuador debido a esto es un país pluricultural, multiétnico y de diversidad, el cual atrae el interés de turistas y de habitantes de toda región, quienes gozan de experimentar un contacto directo con la naturaleza y sus paisajes majestuosos, así como de la familiaridad de los ecuatorianos. En relación con el sector gastronómico, cada día la demanda y exigencias se hacen más selectivas y variadas por lo cual la oferta se diversifica con mayor rapidez para brindarle respuesta a los nuevos requerimientos de los comensales y abarcar así las expectativas de los turistas que también demandan estas exigencias (Mestanza-Ramón et al., 2019).

Por lo antes expuesto el objetivo de la investigación se refiere crear estrategias para el desarrollo turístico del balneario “Los Pepes” de la parroquia Luz de América, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

METODOLOGIA

En la investigación se combinaron métodos teóricos como el método inductivo, el Histórico – Lógico con métodos empíricos como entrevistas y la observación (Alban, & Molina, 2020; Arias & Covinos, 2021).

Métodos empíricos

Técnica de observación: técnica por la que se crea una correspondencia específica e intensiva entre el investigador y los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se resumen para desarrollar la investigación (Flores, 2014).

Entrevistas: se prepararon entrevistas estructuradas dirigidas a la obtención de información sobre la problemática real y emitir las posibles soluciones, para obtener conclusiones válidas y sustentar los resultados.

Población: universo de individuos a contemplar para el estudio

Muestra: cantidad representativa de la población en estudio a determinar con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2} \quad (1)$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = valor de nivel de confianza, del 95%.

e = es el margen de error máximo que se admite es de 5%.

El tamaño de la muestra con 0.5 de desviación estándar, y margen de error de 5 % que corresponde a 373 personas de una población de 12 529 que en este caso fueron los habitantes de la parroquia Luz de América

La herramienta elegida fue la Pestel que una técnica de análisis estratégico para determinar el entorno externo que afecta los siguientes factores, a saber, político, económico, sociocultural, tecnológico, ecológico y legal. (Medina et al. 2020). El mismo consiste en determinar las fuerzas que afectan el entorno específico: sector, mercado de empleo, grupos metas, competencia, entre otros. Es una técnica para analizar negocios que permite y determina el contexto en el que se mueve, a su vez, permite el diseño de estrategias para defenderse, aprovechar o adaptarse a cualquier cosa que afecte sector (Pérez, 2018). Estas dimensiones se pueden observar en la Figura 1.



Figura 1. Dimensiones de análisis del PESTEL

Fuente: Elaboración propia

Método AHP Saaty

El Proceso Analítico Jerárquico (AHP Saaty) fue propuesto por Thomas Saaty 1980 Es uno de los métodos más extendidos para resolver problemas de toma de decisiones de múltiples criterios. Esta técnica modela el problema que conduce a la formación de una jerarquía representativa del esquema de toma de decisiones asociado. Esta jerarquía presenta en el nivel superior el objetivo que se persigue en la solución del problema y en el nivel inferior se incluyen las distintas alternativas a partir de las cuales se debe tomar una decisión. Los niveles intermedios detallan el conjunto de criterios y atributos considerados. (Saaty, 2014).

A fines de los años setenta el profesor Saaty (1980), doctor de matemáticas de la Universidad de Yale, creó un modelo matemático denominado proceso jerárquico analítico Proceso Jerárquico Analítico (*Analytical Hierarchy Process*, AHP) como una forma efectiva de definir medidas para tales elementos y usarlas en los procesos de toma de decisiones. El AHP es una teoría orientada hacia el responsable de la toma de decisiones y sirve para identificar la mejor alternativa de acuerdo con los recursos asignados. Este método puede aplicarse a situaciones que involucran factores de tipo técnico, económico, político, social y cultural. Es decir, pretende ser una herramienta científica para abordar aquellos aspectos que son difícilmente cuantificables, pero que a veces requieren una unidad de medida. (Saaty, 2014)

Algunos autores plantean que el AHP no ha sido bien comprendido, ya que va más allá de ser una simple metodología para situaciones de elección. Se plantea entonces, que la mejor manera de entender el método es describiendo sus tres funciones básicas: estructurar la complejidad, medir en una escala y sintetizar. A continuación, se describen éstas de una manera breve.

- » Estructuración de la Complejidad. Saaty buscó una manera para resolver el problema de la complejidad, y utilizó la estructuración jerárquica de los problemas en sub-problemas homogéneos.
- » Medición en escalas. El AHP permite realizar mediciones de factores tanto subjetivos como objetivos a partir de estimaciones numéricas, verbales o gráficas, lo cual le provee una gran flexibilidad, permitiendo esto, gran variedad de aplicaciones en campos tan distintos unos de otros.
- » Síntesis. Aunque el nombre incluya la palabra Análisis, el enfoque del AHP es totalmente sistémico, ya que, aunque analiza las decisiones a partir de la descomposición jerárquica, en ningún momento pierde de vista el objetivo general y las interdependencias existentes entre los conjuntos de factores, criterios y

alternativas, por lo tanto, este método está enfocado en el sistema en general, y la solución que presenta es para la totalidad, no para la particularidad.

El proceso se basa en varias etapas como se puede observar en la Figura 2. La formulación del problema de la toma de decisiones en una estructura jerárquica es la primera y principal etapa. Esta etapa es donde el tomador de decisiones debe desglosar el problema en sus componentes relevantes. La jerarquía básica está compuesta por: metas u objetivos generales, criterios y alternativas. La jerarquía está construida de manera que los elementos sean del mismo orden de magnitud y puedan relacionarse con algunos del siguiente nivel.



Figura 2. Metodología AHP de Saaty.

Fuente: Saaty, 2014

Para el paso 1 se utilizará la escala de evaluación que se muestra en la Tabla 1 como propuesta por el autor del método:

Tabla 1. Escala de evaluación de Saaty (Tasa juicio verbal).

Escala
9 Extremadamente más preferido
7 Muy poderosamente más preferido
5 Poderosamente más preferido
3 Moderadamente más preferido
1 Igualmente preferido

Fuente: (Saaty, 2008)

A continuación, se presenta un algoritmo para el cálculo de éste (este debe aplicarse para todos los criterios:

- » Para cada línea de la matriz de comparación por pares determinar una suma ponderada con base a la suma

del producto de cada celda por la prioridad de cada alternativa o criterio correspondiente

- » Para cada línea, dividir su suma ponderada por la prioridad de su alternativa o criterio correspondiente
- » Determinar la media λ_{max} del resultado de la etapa anterior
- » Calcular el índice de consistencia(CI) para cada alternativa o criterio

$$CI = \frac{\lambda_{max} - m}{m - 1} \quad (1)$$

Donde m es el número de alternativas

- » Determinar el Índice Aleatorio (IA) de la tabla 2
- » Determinar el índice de cociente de consistencia (la razón entre el índice de consistencia y el índice aleatorio)

Tabla 2. Índice aleatorio para el cálculo del coeficiente de consistencia

Número de alternativas para la decisión n	Índice aleatorio
3	0.58
4	0.9
5	1,12
6	1.24
7	1.32
8	1.41
10	1,49

Fuente: (Saaty, 2008)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Principales resultados obtenidos de la entrevista y encuestas aplicadas

De acuerdo con la información recopilada y los datos obtenidos, se evidencia indica establecimiento carece de acciones que perjudican económicamente al lugar, pues manifiesta que no existe un plan estratégico que encamine al balneario a cumplir objetivos económicos o de afluencia turística, así como la capacitación y atención al cliente por parte de los colaboradores es deficiente. Con respecto a las encuestas aplicadas a la población, se toma como referencias información relevante como el servicio que el establecimiento brinda, lo que se arroja como resultado que el servicio no es el adecuado, así como también se evidencia que el lugar no cuenta con señalética, carece de información publicitaria, así como también la atención es deficiente y no cuenta con información sobre los servicios que se ofertan.

Una vez analizada la situación actual del balneario “Los Pepes” se obtuvo la información suficiente para llegar a la conclusión que carece de un direccionamiento estratégico, de esta manera la siguiente investigación tiene como finalidad crear estrategias que permitan el desarrollo turístico del balneario “Los Pepes” perteneciente a la parroquia Luz de América, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas para que por medio de este se llega a conocer las futuras y actuales falencia con las cuente el establecimiento. De esta manera, aplicando estrategias para darle solución a las problemáticas, se fomentará la afluencia de turistas y visitantes al lugar, y a la vez permitan aprovechar el potencial turístico que el establecimiento posee.

El plan estratégico permitirá al balneario fortalecerse como un establecimiento turístico dando una mejor imagen al público forjando los principios y valores como empresa para ofrecer producto y servicios de calidad mejorando así la afluencia de visitantes. Desde un punto de vista moderno en cuanto a turismo se refiere, el internet, las redes sociales, las comunicaciones son de gran ayuda para las empresas turísticas.

Como parte del planteamiento de las estrategias, se plantea el establecimiento del direccionamiento estratégico para la empresa, lo que incluye la misión, visión, valores, políticas, filosofía e identificación del organigrama estructural. (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Análisis externo PESTEL

DIMENSIÓN	FACTORES	COMPORTAMIENTO	INVOLUCRADOS	IMPACTO
Político	El gobierno ecuatoriano promueve el esparcimiento y realización de actividades turísticas mediante decreto nacional de festividades. Fuente: elaboración propia	Permanente	Estado Ecuatoriano Ministerio de turismo Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial	Es de alto Impacto ya que se da la oportunidad de afluencia turística en días festivos.
Económico	El análisis técnico consensuado como Gobierno Nacional se da a conocer que el aumento del Salario Básico 2019 será de \$8 que actualmente es de \$394. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo. Ecuador, 2020	En aumento	Gobierno Nacional Turistas PEA	Es una gran oportunidad ya que incrementaría el flujo de empleo como base de economía en el país, y a su vez generaría incremento de turistas.
Social	Adecuación y ampliación de la vía Quevedo para el mejor desarrollo del sector agropecuario y turístico con un presupuesto de 280,9 millones. Fuente: Ministerio de Obras públicas de Ecuador, 2020	En aumento	Ministerio de turismo Parroquia Luz de América Población en general	Oportunidad de gran impacto para la sociedad y a la vez para los sectores agrícolas y turísticos ya que con la ampliación de vías se podrá acceder con más facilidad.
Tecnológico	El desarrollo tecnológico juega un papel importante en la sociedad en la actualidad es de gran ayuda ya que es el mejor método para promocionar los atractivos turísticos. Fuente: Elaboración propia	Innovación Constante	Medios de comunicación	Una oportunidad de gran impacto ya que con el uso de aplicaciones tecnológicas se puede realizar promociones digitales del balneario.

Ecológico	La relación entre medio ambiente y el turismo hace que se creen proyectos de inversión que están tratando de reducir la contaminación ambiental en sitios naturales, generando de esta manera armonía y el adecuado uso de las áreas naturales. Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador 2020	En aumento	Ministerio del ambiente Ministerio de turismo Población en general	Se presenta como una oportunidad de alto impacto ya que el medio ambiente está ligado con la el turismo uno solo trabajando en el cuidado del medio ambiente.
Legal	La ley de turismo dictara normas que favorezcan a la actividad turística, dando prioridad a los turistas, y que cada empresa que ofrezca las actividades turísticas debe cumplir para así generar rentabilidad. Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador 2020	En aumento	Ministerio de turismo Empresas dedicadas a la actividad turística.	Oportunidad de alto impacto ya que medio de la ley está conformado todo en orden, se fortalece la participación frente al turismo.

Fuente: Elaboración propia.

A partir del análisis de la tabla 3, y utilizando un proceso de experto que se describe en materiales y métodos e realizó una matriz DAFO de la empresa investigada que se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. MATRIZ DAFO

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Ubicación apropiada	D1	Escasa promoción del atractivo.
F2	Precios accesibles para todo público.	D2	El balneario no cuenta con señaléticas.
F3	Cuidado del medio ambiente.	D3	Carencia de dirección estratégica.
F4	Fácil y rápido acceso a las instalaciones.	D4	Escasas capacitaciones a los colaboradores sobre atención al cliente.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Servicio frecuente de transporte público.	A1	Clientes insatisfechos.
O2	Afluencia turística.	A2	Limitado número de profesionales en turismo.
O3	Asociación con la liga de futbol "Puerto Quito".	A3	Competencias turísticas.
O4	Vías en buen estado.	A4	No existe apoyo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial

Fuente: Elaboración propia

Posterior al análisis externo e interno que se realiza en base a la situación actual de la empresa y de acuerdo con la identificación de acciones para el planteamiento de estrategias, se propone lo siguiente:

Estrategia 1. Publicidad impresa, y digital.**Objetivo**

Promover el balneario “Los Pepes” por medio de publicidad impresa y digital con el fin de dar a conocer a las personas sobre existencia del balneario por medio de este tipo de publicidad ya que es un medio de fácil acceso.

Alcance

Por medio de esta estrategia se pretende implementar el desarrollo de la demanda turística en el balneario “Los Pepes” tanto nacional como local.

Aplicación**Afiche volante**

Un afiche volante es un folleto informativo el cual cuenta con una cara que contiene imágenes y texto con su respectiva misión y visión de la misma manera los servicios ofertados con la finalidad que quien obtengan uno de estos puedan conocer más del balneario, este afiche también contiene un código QR el cual la ayuda de móvil podrá acceder a la página de Facebook del balneario.

Cuenta en Facebook

Las redes sociales hoy en día son una fuente de información muy constante ya que por medio de ellas puede llegar información a cualquier lugar del mundo, por esta razón es importante para el balneario mediante la creación de una cuenta en la red social Facebook pueda ofertar todos sus servicios y así tenga un alcance global, se dará a conocer tanto las actividades, las funciones y los servicios, se brindará contenidos multimedia, se realizará publicidad de fotografías con sus respectivas características, videos, texto, actualización de noticias constante. Toda esta información está disponible en el Link: https://www.facebook.com/Balneario-Los-Pepes-2297126410565277/?modal=admin_todo_tour

Página Web

Las páginas web son un medio de información, muy útil y de gran ayuda cuando se habla de empresas ya que sirven para dar a conocer su marca su servicio y sus precios una página web es el punto clave del posicionamiento empresarial. De esta manera crear una página web en la que se encuentre información relevante del balneario, contará con galería de fotos, con su respectiva descripción, costo y servicios.

Presupuesto: \$716.80

Estrategia 2. Diseño de señaléticas**Objetivo**

Se pretende orientar a los visitantes al correcto uso de las instalaciones y al cuidado de esta, mediante el diseño de señaléticas orientativas y de prevención.

Alcance

Mejorar las instalaciones del balneario ya que con el diseño de las señaléticas las personas que visiten el balneario podrán guiarse por lo que necesiten sin necesidad de perderse o de preguntar, esto tendrá en ellos una plena satisfacción.

Aplicación**Señaléticas Informativas**

Las señaléticas informativas sirven para guiar a los turistas en el lugar donde se encuentran, suministrando información de prestación de servicios que ofrezca el balneario “Los Pepes” en aquellos lugares de gran acceso y afluencia de clientes.

Señaléticas reguladoras

Este tipo de señalitas ayuda al turista a saber de la existencia de limitación, restricciones o prohibiciones que tenga el balneario “Los Pepes”.

Valla publicitaria

Una valla publicitaria sirve para dar a conocer desde larga distancia la existencia del balneario la cual ayudara a captar atención del viajero, esta contará con información muy relevante como nombre del balneario, dirección contactos y unas cuantas fotografías. La medida de la valla es de 1.80 metros de largo y 3 ancho.

Presupuesto: \$448.00

Estrategia 3. Plan de capacitación para el personal del establecimiento.

Objetivo

Crear un ambiente de respeto, amabilidad y confianza entre compañeros de trabajo dirigido al cliente para lograr la plena satisfacción en el visitante en torno al servicio y la atención.

Alcance

Con la aplicación de la estrategia se pretende forjar los conocimientos sobre atención al cliente para que se pueda dar una mejor atención en el balneario “Los Pepes”.

Presupuesto: \$781.75

Aplicación del método AHP de Saaty para la jerarquización de las estrategias

A continuación, se presenta la tabla resultante con los pesos luego de haber efectuado la matriz de comparación binaria del AHP Saaty (ver tabla, 5, 6 y 7).

Tabla 5. Matriz A de comparación por pares de los criterios

Criterios	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3
Estrategia 1	1,00	0,2	0,3
Estrategia 2	0,40	1,00	2,00
Estrategia 3	0,30	3,00	1,00
Suma	1,70	4,20	3,30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Matriz Normalizada

Criterios	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3	PESO
Estrategia 1	0,59	0,05	0,09	0,12
Estrategia 2	0,24	0,24	0,61	0,18
Estrategia 3	0,18	0,71	0,30	0,20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Análisis de la consistencia del ejercicio

Criterios	Valores propios aprox	Valor pro- pio=3,0554324 IC=0,03 RC=0.05<0.10 Consistente
1	1,789838823	
2	3,481151215	
3	3,895307167	

Fuente: Elaboración propia

Del análisis de las tablas se concluye que para determinar las alternativas claves a potenciar las soluciones y eliminar las fallas del sistema existentes se debe seguir la siguiente jerarquización:

3 > 2 > 1, según la modelación de AHP de Saaty.

La modelación del AHP Saaty define como factor de mayor nivel jerárquico a:

3. Plan de capacitación para el personal del establecimiento.
2. Diseño de señaléticas.
1. Publicidad impresa, y digital.

CONCLUSIONES

El turismo rural, se ha vuelto clave para el desarrollo social y económico en las comunidades en las cuales se realiza y que asegura un ingreso adicional proveniente de la actividad turística que se oferta. A través del análisis el entorno interno y externo del balneario "Los Pepes", empleando los análisis PESTEL y DAFO, se propusieron estrategias para el desarrollo turístico, relacionadas con el Diseño de señaléticas, la Publicidad impresa, y digital, así como un Plan de capacitación para el personal del establecimiento. La aplicación del método AHP de Saaty, permitió la jerarquización de las estrategias propuestas, definiéndose como la de mayor nivel jerárquico, por lo que debe ser desarrollada en primer lugar, el plan de capacitación para el personal del establecimiento, seguido del diseño de señaléticas y por último la publicidad impresa, y digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Editorial ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Flores, R. (2014). Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social. Ediciones UC.
- Garzón Mosquera, F. F. (2022). Desarrollo turístico de la comuna Tsáchilas Chigüilpe mediante el diseño de una ruta gastronómica como estrategia de revalorización del patrimonio gastronómico [Maestría, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12781/2/PG%201156%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Gutiérrez Calderón, R. K. (2022). Costumbres y tradiciones ancestrales para el desarrollo turístico de la comuna chigüilpe, en la provincia de santo domingo de los tsachilas, [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13620>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo de Ecuador (2020) Estadísticas Laborales <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales>

- Medina, C. A. R., Ortiz, B. E. T., & Córdova, M. E. V. (2020). Análisis del debido proceso en la clausura de los locales de atención al público utilizando análisis Pestel combinado con AHP de Saaty. *Universidad y Sociedad*, 12(S1), 398-404.
- Ministerio de Obras públicas de Ecuador. (2023) <https://www.obraspublicad.gob.ec>
- Ministerio de Turismo Ecuador (2020) <https://www.turismo.gob.ec>
- Mestanza-Ramón, C., Capa, M. S., Saavedra, H. F., & Paredes, J. R. (2019). Integrated coastal zone management in continental Ecuador and Galapagos Islands: Challenges and opportunities in a changing tourism and economic context. *Sustainability*, 11(22), 6386. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/22/6386>
- Morán, A. E. V., Jácome, M. B., & Pacheco, M. F. (2020). Aplicación de los canales de aprendizaje en los cursos de capacitación continua dictados a las comunidades Tsachilas. *tse'de*, 3(1), 26-37. <http://tsachila.edu.ec/ojs/index.php/TSEDE/article/view/31/33>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagação e de construção do conhecimento. *Revista Ean*(82), 179-200. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602017000100179&script=sci_abstract&tlng=pt
- Saaty, T. L. (1980). The analytic hierarchy process (AHP) for decision making. In Kobe, Japan (Vol. 1, p. 69).
- Saaty, T. L. (2008). Decision making with the Analytic Hierarchy Process. *International Journal of Services Sciences* 1(1) doi: 10.1504/IJSSCI.2008.017590. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJSSCI.2008.01759>
- Saaty, T. L. (2014). Toma de decisiones para líderes: RWS Publications. <https://books.google>.
- Yoon, S.E. & Lee, K.J. (2023). The effect of ecotourism knowledge on residents' attitudes in Otavalo, Ecuador: the knowledge theory of attitude–behavior consistency. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(1), 174-190. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHTI-06-2021-0148/full/html>